Condições Gerais de Venda

Listamos neste documento, as Principais Condições Gerais de Venda (CGV) da "All House" aplicáveis à sua encomenda e/ou compra que está a realizar, ou seja, toda e qualquer venda implica a aceitação integral destas condições por parte do comprador (Cliente).

Leia por favor com atenção e esteja ciente das mesmas.

Este documento estabelece a informação contratual relativa às Principais Condições Gerais de Venda da "All House", composta por três sociedades, a "All House Coimbra Almc, Lda", "All House Leiria Alml, Lda" e a "All House Tomar Almt, Lda", respetivamente com sedes, em Estrada N1 (IC2) 3040-773 Cernache, Rua Quinta do Seminário 7/8 2400-822 Leiria e Zona Industrial Tomar – Estação Stª. Cita 2305-127 Madalena em Tomar, registadas na Conservatória do Registo Comercial e pessoas coletiva 501366091, 501590773 e 500919348, cada uma com o capital social de 150.000,00€, de hora em diante denominadas por "All House".

(I) - A sua Encomenda:

a) É da responsabilidade do cliente, a iniciativa de verificar se os produtos que selecionou se destinam à utilização que lhes pretende dar, certificar-se que têm as condições que deseja, se tem as dimensões adequadas ao espaço onde os pretende colocar e se os acessos ao local de destino possibilitam a sua entrega;
b) Os complementos e adereços de decoração colocados nos ambientes de loja, não estão incluídos no preço, exceto quando expressamente indicado;
c) Os tons das cores dos produtos podem parecer diferentes da realidade, em resultado de fatores como a iluminação da loja e as características particulares dos seus materiais, como por exemplo, os tons das peças de madeira ou da pele dos revestimentos. Para os produtos que encomendou, certifique-se sempre com o vendedor sobre a possibilidade destas variações, pois será da sua responsabilidade a decisão final;
d) O Cliente só poderá pedir o cancelamento, sem encargos, da sua Encomenda, se o efetuar nas 24 horas seguintes à sua realização (independentemente de ser dia útil ou não). Esse cancelamento, só poderá ser efetuado junto da loja onde se realizou a encomenda e desde que os produtos não tenham sido levantados ou entregues, e os eventuais encargos com o cancelamento da encomenda, a existirem, têm que ser suportados pelo cliente;
e) Não será possível o cancelamento de encomenda, em todos os produtos que foram personalizados e/ou especificamente concebidos de acordo com as instruções do cliente;
f) Nas compras efetuadas com recurso a crédito ao consumo, junto de um dos nossos parceiros de crédito, o cliente poderá pedir o cancelamento da sua Encomenda e do respetivo crédito contratado, até ao 14º dia de calendário posterior à assinatura do contrato de crédito, exceto se o parceiro estipular um prazo de revogação superior. O previsto nesta alínea não se aplica a contratos de crédito em que o crédito seja concedido sem juros e outros encargos.

(II) – Preço:

a) Os preços apresentados para o fornecimento, entrega e/ou montagem, não incluem a utilização de meios de transporte ou de acessos especiais, como sejam escadas externas ou gruas, ou alterações necessárias de construção civil em portas, janelas, escadas ou outras estruturas do imóvel;

b) Os preços de venda indicados na Encomenda são válidos entre a data da encomenda e a data de entrega efetiva, independentemente das possíveis variações positivas ou negativas dos preços de venda e das campanhas praticadas na loja, para os mesmos produtos nesse mesmo intervalo de tempo;
c) Os preços indicados em loja ou em qualquer outro tipo de publicação, incluem IVA à taxa em vigor. Poderá existir erros de impressão dos preços disponíveis aos Clientes, para os quais não poderemos assumir essa divergência.

(III) – Data da Disponibilidade dos Produtos:

a) As datas de entrega e levantamento indicadas na Encomenda são meramente previsionais e estão condicionadas à verificação de fatores logísticos e de produção, que podemos apenas estimar, isto porque dependem da atuação de terceiros;
b) Quando os produtos estiverem disponíveis, o cliente será contactado pelos nossos serviços, para efetuar o levantamento nos nossos armazéns ou receber a entrega contratada no domicílio, ficando, entretanto, os produtos à disposição e cativos em stock, pelo prazo máximo de 30 dias se outro prazo não for acordado. Findo este prazo, caso o cliente não pague o remanescente do valor em dívida, não efetue o levantamento do produto ou não se disponibilize para receber o mesmo, a "All House" reserva-se no direito de colocar os artigos em causa de novo à venda e de fazer seu(s) o(s) sinal(ais) entregue(s), por considerar que o cliente incumpriu definitivamente e por desistência, a sua obrigação e por causa que lhe era imputável.

(IV) - Serviço de Entrega e Montagem:

a) Por razões que se prendem com a organização dos transportes e dos imponderáveis que diariamente ocorrem nas rotas, ao efetuamos a marcação horária da sua entrega e/ou montagem, a mesma pode sofrer oscilações. No entanto, sempre que possível e quando as rotas o permitem, as marcações para o período da manhã são efetuadas entre as 9:00 h e as 13:00 h, e as marcações para o período da tarde entre as 14:30 h e as 18:30 h. As entregas efetuam-se de Segunda-feira a Sábado, exceto feriados;
b) O cliente deverá garantir que o espaço onde se vai efetuar a montagem está limpo e desimpedido. O serviço de entrega e montagem não inclui qualquer tipo de desmontagem de mobiliário existente no local ou qualquer mudança;
c) Os serviços de entrega podem desaconselhar a entrega e/ou montagem, se depararem no local definido, com problemas nos acessos e a possibilidade séria de ocorrência de danos nos produtos. Neste caso específico, se o cliente pretender, mesmo assim, o transporte, entrega e montagem, tal executar-se-á mas sob sua responsabilidade e risco;
d) Em caso de levantamento nos armazéns ou lojas "All House", ou de entrega sem montagem, o cliente deverá verificar no momento se as embalagens exteriores se encontram fechadas e não apresentam sinais de queda ou humidade. As embalagens devem ser sempre abertas pelas zonas indicadas. O Cliente, no momento da entrega deve verificar todos os produtos, e em caso de montagem pelos nossos serviços, se a mesma foi efetuada em conformidade. No caso de existirem anomalias, ou desconformidades, devem as mesmas ser devidamente registadas, de imediato e em documento próprio, com a nossa Equipa de Montagens;
e) A "All House" não procede à recolha de móveis diversos, colchões, sofás, entre outros … antigos ou danificados, para tal cada cliente terá que entrar em contacto com os Serviços Públicos de Recolha de Lixo adequados e para o efeito.

(V) – Pagamento:

a) O pagamento, excluindo as compras com recurso ao financiamento junto dos nossos parceiros de crédito (uma vez que estas, só são entregues depois da aprovação do crédito), é sempre realizado da seguinte forma:
   1) Na sua totalidade, se o(s) produto(s) estiver(em) na(s) loja(s);
   2) Dividido em duas prestações, sendo a primeira, correspondente ao adiantamento e a título de sinal, a liquidar a quando da realização da encomenda e a segunda a liquidar na data do levantamento ou da entrega e/ou montagem;
b) O pagamento a prestações e atendendo à legislação em vigor, sobre a emissão de cheques sem provisão, a "All House" só aceita cheques de valor inferior ou igual a cento e cinquenta euros (ou outros e em casos muitos específicos), mas somente após autorização da Administração. A "All House" reserva-se, ainda, no direito de só permitir o levantamento ou a entrega, ao cliente, após boa cobrança dos mesmos;
c) Nos termos do artigo 409º do Código Civil, a "All House" reserva para si a total propriedade de todos os produtos, até ao integral recebimento do preço dos mesmos.

(VI) – Garantia:

a) Os produtos comercializados pela "All House" beneficiam de uma garantia de 3 anos para o consumidor final e suspende-se a partir do momento da comunicação da desconformidade pelo cliente, até à reposição da conformidade (Art.12º do DL nº84/2021 de 18/10), e de 6 meses para uso profissional, contados a partir da data da entrega;
b) A falta de conformidade do produto deve ser transmitida à "All House" no prazo de 2 anos, a contar da data da entrega, conforme referido na alínea e) abaixo, e após esta data cabe ao cliente provar que a desconformidade existia desde a entrega do produto (Art.13º do DL nº84/2021 de 18/10);
c) O garante recai unicamente e especificamente, e sempre na empresa do grupo "All House" que efetuo a venda, e para efeitos da verificação de contactos, o cliente poderá obtê-los através do site "allhouse.pt", na loja física especifica e/ou através do documento de venda na sua posse, o mesmo "garante" só se aplicará a Portugal Continental, salvo disposição especifica contratual estabelecida entre ambas as partes e/ou legal em contrário;
d) O prazo de reparação ou substituição não deve exceder os 30 dias, salvo nas situações em que a natureza, complexidade, a gravidade da desconformidade e o esforço para a sua reposição justifiquem um prazo superior;
e) Se verificar alguma anomalia (não conformidade) no produto durante o período de garantia, deverá transmitir essa informação para o email clientes@allhouse.pt ou diretamente em qualquer uma das nossas lojas;
f) A "All House" poderá, se entender necessário, efetuar uma avaliação prévia, com a deslocação de um técnico ao local onde foi efetuada a entrega e/ou montagem, devendo o cliente, nesse caso, disponibilizar-se para o receber, em dia a agendar de acordo com a disponibilidade dos nossos serviços;
g) A garantia exclui as consequências decorrentes do desgaste normal, bem como de uma utilização anormal ou manutenção defeituosa, assim como da utilização de produtos de limpeza não adequados aos artigos;
h) A garantia não cobre manchas de humidade e base não apropriada, tanto pela localização dos produtos no "piso" assim como da sua exposição não adequada às oscilações de temperatura, humidade ou exposição solar, entre outras circunstâncias que possam prejudicar o bom estado do produto;

i) No caso de produtos em KIT (móveis em KIT), caso estes não apresentem qualquer defeito visível no momento da abertura da embalagem, a “All House” não se responsabilizará por qualquer circunstância a partir desse momento, ou seja, não reconhecerá qualquer tipo de desconformidade dos mesmos;

j) Sempre que se verifique um defeito (desconformidade) no produto após a entrega, o cliente tem direito à reposição da conformidade a “título gratuito”, com várias opções, nomeadamente reparação do produto, trocar por outro, pedir a redução do preço (proporcionalmente ao valor dos bens conforme nº5 do Art.15º do DL nº84/2021 de 18/10) ou ainda, pode desistir da compra restituindo o produto e recebendo de volta o valor da compra, ou seja, o cliente não poderá de forma direta optar de imediato pela devolução e recebimento do valor pago, terão que ser esgotadas a viabilidade das restantes opções, ressalvando-se raras exceções legais;

k) No caso da resolução definitiva da venda (contrato) a “All House” procederá no prazo de 14 dias à devolução das quantias recebidas e inerentes, por transferência bancária ou cheque nominativo (Art. 20º do DL nº84/2021 de 18/10) a favor do cliente e após a assinatura da nota de crédito respetiva por este (como prova efetiva em como teve conhecimento desta);

l) Em qualquer venda (contrato) aplicar-se-ão sempre as garantias e os seus termos e condições existentes no momento anterior à execução da mesma e/ou no momento da execução mesma (venda), e sempre que existam divergências nos termos das condições previstas nas garantias e da publicidade promovidas, verificar-se-á o porquê da divergência para o cabal esclarecimento da mesma (o erro é humano);

m) Os produtos da Zona Outlet (zona delimitada de promoções, de produtos com produção descontinuada e com defeitos visíveis, conforme alínea b) nº 10 do Art. 5º do DL 166/2013 de 27/12, as quais na generalidade iniciaram-se em 16/09/2019 e temporalmente limitada ao stock existente de cada produto) pelas suas características específicas e momentâneas dos mesmos, não se enquadram para efeitos de garantia aos mesmos, ou seja, o cliente ao adquirir estes produtos aceita expressamente que não existe qualquer desconformidade presente ou futura com o produto (nº3 do Art. 7º do DL nº84/2021 de 18/10), uma vez que estes estão sujeitos à legislação que os permite serem qualificados e vendidos como tal e a “All House” só está disponível para efetuar a venda nessas condições;

n) Para feitos do nº5 do Art. 45º do DL nº84/2021 de 18/10, as condições de garantia subjacentes aos produtos comercializados pela “All House”, estarão devidamente divulgadas fisicamente nas lojas e no site “alllhouse.pt”, e em tudo o que não estiver referenciado nesta “CGV” aplicar-se-á o DL nº84/2021 de 18/10 com as devidas adaptações;

o) Para efeitos de acionamento da garantia, é imprescindível que sejam guardados os documentos inerentes à compra dos produtos em causa, nomeadamente os documentos fiscais que comprovam a transação (Fatura Simplificada, Fatura-Recibo, Fatura, …).

(VII) - Devolução e Trocas de Produtos:

a) Nos primeiros 15 dias após a aquisição e caso não esteja totalmente satisfeito com a sua compra, e após autorização pelos serviços da “All House” (conforme controlo interno), poderá efetuar a troca por outros produtos, apresentando os documentos de compra e desde que o artigo não tenha sido montado ou utilizado e se encontre devidamente acondicionado na embalagem de origem. O valor será creditado na sua conta de cliente. Nesta situação, e caso se aplique, os custos inerentes ao transporte serão sempre da responsabilidade do cliente;

b) Não são aceites trocas de produtos têxteis, peças de exposição, decoração, colchões, e outros similares, em que a embalagem se encontre aberta, bem como mobiliário personalizado e feito por medida a pedido do cliente (personalizado).

(VIII) – Princípios Fundamentais e Específicos a Respeitar em Alguns Produtos:

a) Nos sistemas de descanso, como é o exemplo paradigmático dos colchões, bases e estrados, estes estão desenhados, para formar um conceito de descanso sincronizado em perfeita "harmonia técnica". A título exemplificativo, caso se pretenda que um colchão "All House" se combine com qualquer outra base ou estrado que não possua as características necessárias à sua boa conservação e manutenção, não serão aceitáveis reclamações desta natureza;

b) Nos colchões, ter em atenção os seguintes itens:

1) Cuidados a ter para validar a garantia: Não é aconselhável utilizar em superfícies que não permitam a transpiração do colchão. Não use o seu novo colchão na embalagem plástica ou não deixe a mesma entre o estrado e o colchão. Não utilize lençóis, protetores de colchão ou colchas que não permitam a circulação de ar e da humidade. Não deverá pisar, saltar, apoiar objetos pesados ou pontiagudos na superfície do colchão ou qualquer outro uso indevido em que se utilize o produto de forma inadequada. O colchão não deve ser dobrado em nenhuma circunstância;

2) Ventilação da habitação: Uma ventilação frequente garante um clima saudável e agradável para si e para o colchão. A temperatura ambiente ideal situa-se entre os 16 e 20ºC, com uma humidade relativa entre 45 e 60%. As manchas de humidade (mofo) podem dever-se a uma humidade excessiva aliada a uma temperatura demasiado baixa da habitação e a falta de circulação de ar (por exemplo nos casos de bases sem ventilação), alta transpiração do utilizador ou mau uso do colchão. As deficiências causadas pela humidade não estão incluídas na garantia;

3) Odor: Como qualquer objeto novo e devido à embalagem envolvente, em algumas ocasiões podem libertar odores fortes ao serem desembalados e durante os primeiros dias. Não se tratam de odores nocivos para a saúde e desaparecem após algumas semanas de uso;

4) Firmeza dos artigos: Os colchões de látex e viscoelásticos podem sofrer ligeiras variações de firmeza, dependendo da origem do material utilizado, ou seja, duas unidades do mesmo modelo de colchão no mesmo pedido podem apresentar sensações de firmeza diferentes;

5) Forma e volume: Os núcleos e acolchoados dos colchões são constituídos por materiais flexíveis que podem sofrer ligeiras modificações de comprimento, largura e altura durante o transporte, armazenamento e uso. Isto não reduz em absoluto o conforto do descanso nem a sua qualidade e não constitui motivo algum para uma prestação de garantia;

6) Efeito "pilling": As fibras sintéticas contidas na roupa da cama ou nos pijamas podem causar o denominado efeito "pilling" (formação de "bolinhas") nas capas dos colchões. Dependendo do ambiente e do utilizador da cama, podem-se gerar cargas de eletricidade estática que faça sair o material do acolchoado através da capa. A formação ocorrida com o efeito "pilling" não está incluída na garantia;

7) Limpeza: As capas de colchão laváveis possuem as devidas indicações de lavagem, não podendo ser limpas a seco. Por limpeza ou lavagem inapropriada, não assumimos nenhum tipo de garantia. Evite a exposição direta ao sol do colchão. Para uma limpeza regular do colchão é suficiente a passagem com uma escova macia;

8) Dar a volta ao colchão: Para aumentar a vida útil do seu colchão, gire-o horizontalmente, invertendo o lado dos pés e da cabeça. Logo após, gire verticalmente, virando para cima e face que antes estava para baixo. Esta operação deve ser repetida de 2 em 2 semanas e nos primeiros 6 meses. Depois deste período o colchão deve ser virado mensalmente. Assim, os materiais regeneram-se melhor e o conforto é ótimo durante mais tempo;

9) Reparações e substituições: A garantia não cobre reparações ou substituições derivados das seguintes circunstâncias:

9.1) Instalação e utilização do produto de maneira a comprometer o seu uso, assim como a sua utilização em conjunto com outros produtos ou bases inadequadas ou em mau estado, contrariando as instruções de uso e conservação aqui mencionadas;

9.2) Transporte inadequado, acidentes, fenómenos da natureza (cheias, incêndios, etc.) e também ventilação inadequada;

9.3) Utilização de produtos de limpeza inadequados que possam deteriorar os tecidos das bases ou colchões, ou lavagem inapropriada;

9.4) As capas de colchão laváveis possuem as devidas indicações de lavagem, não podendo ser limpas a seco;

9.5) Depressões de ambas as faces do colchão, causados pela pressão do corpo ao longo da vida do colchão;

9.6) Uso inadequado das alças do colchão. As mesmas estão destinadas a reposicionar o colchão sobre a cama, não para puxar ou suportar o peso total do mesmo;

9.7) Manipulações efetuadas por entidades ou pessoas exteriores à "All House";

9.8) Mudança de morada ocorrida após a entrega na morada da encomenda.

c) Estrados elétricos, cuidados a ter para validar a garantia:

1) Deve carregar a bateria assim que liga a primeira vez à corrente elétrica;
2) A bateria serve apenas para em caso de falha de corrente elétrica baixar o articulado. Nunca deve ser utilizada para elevar as zonas de descanso. A elevação das zonas de descanso deve ser feita sempre com ligação à corrente elétrica;
3) Para evitar todo o risco de deterioração no estrado elétrico, o cliente deve evitar sentar-se ou colocar-se de pé sobre as zonas de descanso quando estiverem elevadas;
4) Evite sobrecargas irregulares, como por exemplo apoiar-se de pé sobre uma única lâmina;
5) Para a limpeza do seu estrado recomendamos a utilização de um pano seco;
6) A garantia não cobre os danos derivados das seguintes circunstâncias: Roturas derivadas de sobrecarga elétrica na rede, voltagem fora dos limites de operação do equipamento, má alimentação ou danos causados por condições físicas ou temperaturas extremais, avarias causadas por catástrofes atmosféricas ou de força maior (fogo, inundações…),utilização incorreta, uso indevido, transporte inadequado, golpes, quedas e sujidade, modificação, tentativa de reparação ou intervenção nos produtos e seus componentes por pessoal não autorizado pela "All House".

d) Estrados fixos, cuidados a ter para validar a garantia:

1) Elimine qualquer risco de deterioração evitando sobrecargas irregulares como por exemplo apoiar-se de pé sobre uma única lâmina;
2) Para limpeza do seu estrado fixo utilize um pano seco;
3) A garantia não abrange os danos derivados das seguintes circunstâncias: Avarias causadas por catástrofes atmosféricas ou de força maior (fogo, inundações…), utilização incorreta, uso indevido, transporte inadequado, golpes, quedas e sujidade, modificação, tentativa de reparação ou intervenção nos produtos e seus componentes por pessoal não autorizado pela "All House".

e) Bases/camas com acabamento em tecido, cuidados a ter para validar a garantia:

1) Para uma limpeza de rotina deverá utilizar uma escova macia, de ceda natural ou sintética;
2) Limpeza de líquidos derramados, utilize sem esfregar, um pano branco humedecido em solução de água (evitar água com calcário) e sabão neutro ou produtos que tenham amoníaco base. Não utilize máquinas a vapor para a limpeza;
3) As nódoas mais difíceis, como manchas de gordura (remova com um pano branco humedecido em água com amoníaco), as manchas de sangue (remova com água oxigenada) e as manchas de tinta (remova com álcool desnaturado).

f) Bases/camas com acabamento pele sintética cuidados a ter para validar a garantia:

1) Para limpeza utilize um pano branco humedecido em solução de água (evitar água com calcário) e sabão neutro. Não utilize máquinas a vapor para a limpeza;
2) A garantia não cobre os danos produzidos por transporte, acidentes, usos impróprios e outros danos devidos à anormal utilização do produto por parte do cliente, o transporte do produto sem a embalagem original, queimaduras, cortes, riscos ou outros danos causados por animais ou pelo uso inadequado do produto, uso ou contacto com produtos químicos (ácidos, dissolventes, corantes, tintas e outro tipo de produtos corrosivos), tratamento com produtos de limpeza não indicados para o estofamento ou para o produto, deterioração da cor por exposição aos raios solares ou outras fontes de calor, recomenda-se uma distância mínima de 60cm, dependendo da potência da dita fonte e, em nenhum caso, deverá expor o produto diretamente aos raios solares.

g) Tolerâncias dos artigos: A título exemplificativo, a produção de colchões é formulada por princípios básicos em que uma variação até 2 cm nas dimensões finais do produto (altura, largura e comprimento), não será razão para a devolução do produto. Assim como um colchão de 188 cm de comprimento fabricado com 186 a 190 cm de comprimento, será considerado dentro dos padrões normais determinados. A produção de estrados é formulada por princípios básicos em que uma variação de 0,5 cm a 1 cm nas dimensões finais do produto (largura e comprimento) não será razão para a devolução do produto. Estas tolerâncias aplicam-se às medidas standard e às medidas especiais pois ambas se enquadram nos mesmos princípios de produção;

h) Sofás e outros produtos equivalentes, cuidados a ter para validar a garantia: Para além de todas as indicações referidas anteriormente no presente capítulo (VIII) e inerentes aos produtos de descanso e que são aplicáveis, à referir que a garantia perderá a sua validade em caso de defeitos ou deteriorações causados por fatores externos, acidentes, desgaste, instalação ou mau uso do produto, manuseamento indevido ou utilização que não esteja em conformidade com as instruções do fornecedor. A “All House” não se considera responsável pelas imperfeições ocasionadas por batimentos, manuseamento inapropriado, uso indevido, negligências, desgaste por uso habitual, montagem ou instalação incorreta após a entrega. Ficam excluídos da garantia os produtos modificados ou reparados pelo cliente ou por qualquer outra pessoa que não esteja autorizada pelo fornecedor.

(IX) – Complementaridade com Condições Gerais de Venda Pré-Contratuais

As presentes Condições Gerais de Venda, complementam em todas as circunstâncias as nossas Condições Gerais de Venda Pré-Contratuais, aplicáveis às vendas à distância e fora dos estabelecimentos comerciais “All House”, nomeadamente pelo site www.allhouse.pt, via email ou via redes sociais.

(X) - Litígio e Responsabilidade:

Para qualquer litígio decorrente da aplicação das presentes Condições Gerais de Venda será competente um tribunal da comarca do concelho onde se localiza a sede da sociedade que pertence à “All House” e que efetuou a venda, conforme indicação no início destas condições gerais, com renúncia a qualquer outro.

“All House”, a sua casa agradece…